

Ročník 5., Číslo I., duben 2010

## TECHNOLOGIE SYSTÉMU PŘEPRAVY DROBNÝCH A KUSOVÝCH ZÁSILEK A JEJÍ SPECIFIKA

### THE TECHNOLOGY OF CARGO TRANSPORT SYSTEMS FOR PACKETS AND SMALL INDIVIDUAL PACKAGES AND ITS SPECIFICS

Pavel Drdla<sup>1</sup>

---

*Anotace: Příspěvek se zabývá problematikou technologie přepravy drobných a kusových zásilek. Jsou zde zdůrazněna specifika, týkající se technologických postupů, uplatňovaná v případě vzniku odchylek od běžných postupů, s čímž je možné se nečasto setkat. Pozornost se věnuje i méně častým postupům během přepravy zásilek.*

*Klíčová slova: technologie, přeprava, drobná zásilka, kusová zásilka, atrakční uzel, centrální překladiště*

*Summary: This paper deals with a problematic of transportation technology for packets and small individual packages. They stressed the specifics regarding the technical procedures applied in the event of deviations from normal procedures, with which may be often encountered. Attention is given to the less frequent practice during transportation of consignments.*

*Key words: technology, transport, packet, small individual package, center of consignors, transship point*

#### 1. ZÁKLADNÍ POJMY, DEFINICE A ZKRATKY

atrakční uzel - místo, kde začíná nebo končí přeprava zásilek do nebo z centrálního překladiště (pro část zásilek je atrakčním uzlem podeje, pro zbytek atrakčním uzlem dodeje)

atrakční uzel podeje - atrakční uzel, do kterého svezou obslužná vozidla zásilky od odesílatelů

atrakční uzel dodeje - atrakční uzel, ze kterého rozvezou obslužná vozidla zásilky pro příjemce

atrakční obvod - ohraničené území, na kterém se provádí svoz a rozvoz drobných a kusových zásilek do a z atrakčního uzlu (pro část zásilek je atrakčním obvodem podeje, pro zbytek atrakčním obvodem dodeje)

atrakční obvod podeje nebo dodeje - obdobně jako u atrakčního uzlu podeje nebo dodeje

centrální překladiště - místo, kde dochází k překládce zásilek od odesílatelů pro příjemce různých atrakčních obvodů (obvykle je pouze 1 překladiště)

---

<sup>1</sup> doc. Ing. Pavel Drdla, Ph.D., Univerzita Pardubice, Dopravní fakulta Jana Pernera, Katedra technologie a řízení dopravy, Studentská 95, 532 10 Pardubice, Tel.: +420 466036204, Fax: +420 466036303, E-mail: [Pavel.Drdla@upce.cz](mailto:Pavel.Drdla@upce.cz)

technologie systému přepravy - uspořádaný soubor technologických postupů a kroků při přepravě drobných a kusových zásilek

obslužné (svozně-rozvozní) vozidlo - vozidlo, určené pro svoz a rozvoz drobných a kusových zásilek v atrakčním obvodu

kusová zásilka - zásilka, přepravovaná systémem přepravy zásilek od odesilatele k příjemci a splňující parametry: maximální rozměry jednoho kusu, maximální hmotnost jednoho kusu, maximální objem u neskladných zásilek, maximální hmotnost jedné zásilky

neskladná zásilka - zásilka, neumožňující zatížit 1 krychlový metr ložné plochy vozidla hmotností určenou minimální hmotností

nadrozměrná zásilka - zásilka, nesplňující jeden nebo více parametrů, uvedených v definici kusové zásilky (může se přepravovat po dohodě dopravce se zákazníkem systému)

režim přepravy - údaj, který ohraničuje dobu přepravy zásilky (např. 24 hodin)

zasílatelský příkaz - dokument, skládající se ze dvou dílů, jehož vyplněním, potvrzením a doručením dopravci sdělí odesílatel základní údaje o zásilkách, které bude zasílat systémem přepravy zásilek, sloužící jako podklad pro vyplnění přepravního listu a doklad o předání zásilky k přepravě (může být i v elektronické podobě)

přepravní list - dokument, skládající se z pěti dílů, který je prvotním účetním prvkem a nedílnou součástí zásilky během přepravního cyklu

adresný štítek – štítek, nalepující se na zásilku, obsahující kromě jiných údajů i čárový kód

meziatrakční přímá linka - linka, kterou se přepravují zásilky z atrakčního uzlu podeje do atrakčního uzlu dodeje při takovém množství zásilek, jimiž se využije kapacita vozidla, jedoucího mezi těmito uzly

posilový spoj - který se mimořádně zavádí pro jízdu mezi atrakčním uzlem a centrálním překladištěm při nedostatečné kapacitě kmenového vozidla (přednost mají vždy zásilky s kratším režimem přepravy)

středisko dobírek - účetní subjekt, který se zabývá zpracováním, evidencí a zúčtováním dobírek, váznoucích na zásilkách

přepravní skříň (malý valivý kontejner) - manipulační jednotka, v níž se přepravují zásilky malých rozměrů z atrakčního uzlu podeje (od odesilatele) do atrakčního uzlu dodeje (pro příjemce)

manipulační jednotka - manipulační prvek, který se po celou dobu přepravuje neoddělitelně se zásilkou (může se na něm nebo v něm přepravovat jeden nebo více přepravních jednotek zásilky (např. kartónů))

AO - atrakční obvod

AU - atrakční uzel

CP - centrální překladiště

ČR - Česká republika

MJ - manipulační jednotka

PL - přepravní list

PS - přepravní skříň

PSČ - poštovní směrovací číslo

ZOŠ - zápis o škodě

## **2. NABÍDKA PŘEPRAVY**

Společnost, provozující systém přepravy drobných a kusových zásilek, provádí propagační činnost za účelem zvýšení tržního podílu a objemů přepravených zásilek. Propagace se provádí v masmédiích (televize, rozhlas, denní tisk, odborná periodika, internet apod.) a cíleně na jednotlivé zákazníky (poštou, emailem, osobní prezentací, telefonicky aj.). O výsledcích propagační činnosti se provádí zápis, který se dále analyzuje a ve kterém kompetentní pracovníci shrnou objektivní a subjektivní poznatky o efektivitě jednotlivých forem této činnosti. Dále se shrnou přínosy propagace u jednotlivých potenciálních zákazníků.

## **3. OBJEDNÁVKA PŘEPRAVY**

Objednávku přepravy v atrakčním uzlu je možné uskutečnit osobně, telefonicky, faxem, emailem nebo pomocí internetového formuláře. Posledně tři jmenované možnosti je vhodné využívat u pravidelných zákazníků, kteří jsou seznámeni s postupem a obsahem objednávek, aby nedocházelo k nepřesným, chybným nebo neúplným objednávkám.

Objednávku přepravy je možné provést rovněž u řidiče obslužného vozidla. V tomto případě je řidič povinen zjistit všechny údaje, potřebné pro vyhotovení objednávky; musí neprodleně informovat kompetentního pracovníka v kanceláři atrakčního uzlu. Z tohoto důvodu má řidič k dispozici několik výtisků zasilatelských příkazů pro sestavení objednávky. U stálých zákazníků je možné taktéž vyplnění zasilatelského příkazu pomocí internetu.

V případě, že potenciální zákazník (odesílatel) kontaktuje pracovníka atrakčního uzlu (AU) jiného atrakčního obvodu (AO), tento pracovník tuto objednávku přijme, aby zbytečně zákazník od nabídky neustoupil. Po zjištění všech potřebných údajů kontaktuje kompetentního pracovníka příslušného AO.

Objednávka přepravy je dokončena mj. v okamžiku vyplnění zasilatelského příkazu a jeho potvrzení odesílatelem. Především se musí zjistit údaje o odesílateli a příjemci (u firem název, sídlo, kontaktní osoba, kontaktní spojení (např. telefon), u občanů jméno a příjmení, bydliště, telefon), údaje o zásilce (hmotnost, druh zboží, obal, počet kusů, rozměry, režim přepravy, zvláštní záznamy (neklomit, křehké, chránit před povětrnostními vlivy), zda je součástí zásilky manipulační jednotka (paleta, přepravní skříň, uni) a ostatní údaje (způsob manipulace se zbožím, kdo je plátcem přepravného, zda na zásilce vážne dobírka, kdy bude zásilka připravená k nakládce (časové rozmezí), přesný popis místa nakládky atd.).

Pokud vyplňuje zasilatelský příkaz odesílatel nebo řidič obslužného vozidla a odesílatel vyžaduje při podeji zásilky zvláštní nároky na přepravu, sdělí vysílačkou, mobilem nebo jiným způsobem kompetentnímu pracovníkovi atrakčního uzlu (obvykle dispečerovi) tyto skutečnosti, který rozhodne o dalším postupu.

Řidič po návratu do atrakčního uzlu odevzdá ihned vyplněné tiskopisy (zasilatelské příkazy) v kanceláři AU podeje, aby se podle nich mohly vystavit přepravní listy.

Rovněž je možné s časovým předstihem vyplnit přepravní list (PL) podle údajů odesílatele, aby tento PL mohl odesílatel při podeji zásilky potvrdit.

## 4. PODACÍ KNIHA A JEJÍ PODKLADY

Podané zásilky se evidují v Podací knize (pořadové číslo, datum objednávky, datum uskutečnění přepravy, odesílatel, místo odběru zboží, specifikace zboží, poznámky). Zásilky se číslovají od 1 zvlášť pro každý kalendářní rok. Podací kniha se vede elektronicky. Z důvodu větší přehlednosti se podané zásilky mohou uvádět rovněž na tabuli v atrakčním uzlu.

Údaje do podací knihy se získávají z přepravních listů, popř. ze zasílatelských příkazů. Z tohoto důvodu je nutné, aby se tyto tiskopisy vždy vyplňovaly přesně, úplně a rovněž podle předtisku.

### 4.1 Přepravní list

Přepravní list systému přepravy drobných a kusových je pětidílný a samopropisovací. Vyplňuje se buď pomocí výpočetní techniky nebo ručně - jak bylo výše vzpomínáno.

Základním údajem přepravního listu je podací číslo. Podací číslo zahrnuje kódy atrakčního obvodu podeje a dodeje, vedle toho obsahuje i šestimístné číslo. Toto číslo se každý kalendářní rok od 1 přiděluje všem podaným zásilkám, zvlášť pro každý atrakční obvod. V případě zrušení objednávky se toto číslo již další zásilce nepřidělí.

Další údaje PL se vyplňují podle předtisku.

Jeden díl přepravního listu obdrží po potvrzení odesílatel. Druhý díl přepravního listu obdrží po potvrzení příjemce, třetí díl zůstane na AU dodeje. Čtvrtý a pátý díl se zašlou do AU podeje, kde čtvrtý díl zůstane a pátý díl slouží pro potřeby fakturace (přiloží se k faktuře pro plátce přepravného - je dokladem o uskutečnění přepravy a o potvrzení příjemcem).

V přepravním listě nelze:

- a) měnit, opravovat a doplňovat zápisy odesílatele bez jeho vědomí,
- b) změnit údaje tak, aby nezůstal původní zápis čitelný (lze přeškrtnout),
- c) přepisování, gumování, škrabání nebo přelepování původních zápisů,
- d) opravovat částky dobírky, pojištění nebo hodnoty zboží - v tomto případě se musí vyhotovit nový přepravní list, který opět potvrdí odesílatel; původní přepravní list se zruší a k novému přepravnímu listu se přiloží,
- e) opravovat údaje a zápisy v přepravním listě, aniž by se opravující pod tyto změny podepsal,
- f) změny v přepravním listě provést jen na některých dílech přepravního listu (oprava musí být totožná na všech dílech bez rozdílu),
- g) bezdůvodně vynechat některou předepsanou kolonku přepravního listu s poukazem na to, že tyto údaje doplní odesílatel později nebo na to, že tyto údaje sdělí dopravci příjemce,
- h) nepotvrdit převzetí zásilky s poukazem na nepřítomnost zodpovědné osoby (obvykle u příjemce),
- i) nevyplnit předepsané kolonky a tento PL pak považovat za daňový doklad,
- j) vyplnit některý údaj na základě ústní nebo telefonické informace - minimálně je nutný zcela vyplněný a potvrzený zasílatelský příkaz, fax, atd.
- k) libovolně nebo „na přeskáčku“ vyplňovat a uvádět podací čísla zásilek,

- l) potvrdit převzetí zásilky příjemcem, dokud na zásilce váznou některé poplatky (např. přepravné, dobírka).

#### **4.2 Zasilatelský příkaz**

Dalším tiskopisem, ze kterého se čerpají údaje do podací knihy, je zasilatelský příkaz. Objednání zásilky zasilatelským příkazem má stejnou váhu jako vyplněný a potvrzený přepravní list. Pracovník, který přebírá vyplněný zasilatelský příkaz od odesilatele, musí dbát, aby byl vyplněn správně, přehledně a úplně - především musí dbát, aby byl odesilatelem potvrzen. Zasilatelský příkaz je možný i v elektronické podobě (u stálých zákazníků).

Zasilatelský příkaz obsahuje záhlaví (hlavičku), tabulku a zápatí. V hlavičce jsou uvedeny údaje o odeslateli (u firem název, sídlo, kontaktní údaj (např. telefon) a kontaktní osoba; u občanů jméno a příjmení, adresa, telefon), v zápatí ostatní údaje (počet listů zasilatelského příkazu, registrační značka a jméno řidiče obslužného vozidla, datum a jeho podpis, dále u firem razítko, datum a podpis kompetentního pracovníka odesilatele). V tabulce se vyplňují tyto údaje o zásilkách: pořadové číslo, příjemce, počet kusů a jejich hmotnosti, obal, pojmenování zboží, dobírka + číslo dokladu, režim přepravy.

### **5. SVOZ ZÁSILEK**

Svoz zásilek se uskutečňuje obslužným vozidlem z atrakčního uzlu. Řidič vozidla musí při přebírání zásilky dbát na neporušenost, úplnost zásilky, vhodný druh a neporušenost obalu, trvanlivé a čitelné označení všech kusů zásilky. Rovněž musí dbát na to, aby parametry zásilky a obalu, uvedené v tiskopise, souhlasily se skutečností. Zboží ve vadném obalu převezme pouze v případě poznamenání v tiskopise a potvrzení odesilatelem.

Řidič musí také vybrat všechny poplatky váznoucí na zásilkách (především přepravné, pokud je jeho plátcem odesílatel); jako doklad o převzetí finančního obnosu si vyžádá od odesilatele i výdajový peněžní doklad, pokud jej vyhotovuje.

Řidič je povinen obsloužit všechny odesílatele zásilek podle příkazu dispečera, přičemž dbá na to, aby se při svozu, popř. i současném rozvozu choval ekonomicky a snažil se minimalizovat spotřebu pohonných hmot. Rovněž dbá na to, aby nedocházelo k poškození, ztrátě nebo odcizení zásilek.

### **6. ZPRACOVÁNÍ ZÁSILEK V ATRAKČNÍM UZLU PODEJE**

Po návratu obslužného vozidla ze svozu, popř. i rozvozu, zpět do atrakčního uzlu předá řidič zásilky určenému pracovníkovi AU (dále jen „skladník“).

Skladník opět zkontroluje neporušenost, úplnost zásilek, stavy obalů, trvanlivé a čitelné označení všech kusů zásilek - o nesrovnalostech provede zápis. Skladník obslužné vozidlo vyloží a zásilky označí adresným štítkem, příp. dalšími nálepkami. Adresný štítek obsahuje podací číslo, počet kusů, režim přepravy, místo určení zásilky vč. PSČ a čárový kód.

Řidič dále předá tiskopisy od zásilek určenému pracovníkovi v kanceláři AU podeje spolu s vybraným finančním obnosem a výdajovými peněžními doklady od příjemců

z rozvozu a odesílatelů ze svozu. Tento pracovník zkontroluje finanční obnos a výdajové peněžní doklady - o tomto se provede zápis. Podle zasílatelských příkazů vyhotoví přepravní listy.

V kanceláři AU podeje se pomocí software vytvoří soupis zásilek pro řidiče vozidla, přepravujícího podané zásilky z atrakčního uzlu podeje do centrálního překladiště. Soupis zásilek obsahuje pořadové číslo, podací číslo, příjemce, počet kusů, obal, přepravné, dobírku + doběrečné; zásilky se seřadí podle atrakčních obvodů dodeje. Soupis zásilek se rovněž zašle elektronicky do CP.

Skladník (s využitím čtecího zařízení pro čárové kódy) zásilky naloží na vozidlo, jedoucího do centrálního překladiště. Přitom dbá na včasné ukončení nakládky tohoto vozidla, aby mohlo odjet podle časového harmonogramu do CP.

## **7. MANIPULAČNÍ JEDNOTKY (MJ) A PŘEPRAVNÍ SKŘÍNĚ**

### **7.1 MJ odesílatele**

V případě, že je zboží umístěno odesílatelem na nebo v manipulační jednotce (obvykle na paletě), kterou vyžaduje odesílatel vrátit, postupuje se obdobně, ale navíc s dalšími, níže uvedenými kroky:

Jedná-li se o zaměnitelné MJ (např. palety), poznamená se jejich počet do přepravního listu a AU dodeje zašle odpovídající počet zpět do atrakčního uzlu podeje, který tyto manipulační jednotky zašle zpět odesílateli.

Jedná-li se o nezaměnitelnou MJ, uvede se do přepravního listu kromě jejich počtu i jejich označení. Po složení (nebo vyložení) zásilky z manipulační jednotky příjemcem řidič obslužného vozidla atrakčního uzlu dodeje naloží tuto jednotku a ta se zašle do atrakčního uzlu podeje, který ji doručí odesílateli.

### **7.2 MJ atrakčního uzlu podeje**

Atrakční uzel dodeje po složení nebo vyložení zásilky z manipulační jednotky příjemcem zašle bezplatně tuto manipulační jednotku zpět do AU podeje. Důvodem je zamezení hromadění MJ v některých AU.

### **7.3 Přepravní skříně pro sdružené zásilky**

Přepravní skříň se přepravuje mezi atrakčním uzlem podeje (odesílatelem) a atrakčním uzlem dodeje (příjemcem) z důvodu snazší manipulace se zásilkami v centrálním překladišti, resp. i v AU podeje a dodeje.

Zásilky malých rozměrů se v atrakčním uzlu podeje nebo u odesílatele pro stejný atrakční uzel dodeje nebo příjemce umístí do přepravní skříně. Skutečnost, že zásilka je umístěna v přepravní skříni, se uvede v přepravním listě.

Do přepravní skříně se vloží dodací list / listy se seznamem vložených zásilek (pokud je odesílatel/-é k zásilce přikládá (přikládají). Vedle toho se k přepravní skříni přiloží i jeden přepravní list pro přepravu skříně (PS) do AU určení nebo k příjemci a jeden přepravní list pro přepravu zpět.

Příjemce při přebírání PS postupuje stejně jako při přebírání zásilky.



Kompetentní pracovníci při přebírání přepravní skříně zkontrolují její stav a stav jejího víka a rovněž plomby a jejich čísla. Obsah skříně se v případě, že se nezjistí žádné nedostatky, nekontroluje.

#### **7.4 Paletové hospodářství**

Každý atrakční uzel vloží do fondu systému přepravy drobných a kusových zásilek stanovený počet dřevěných prostých palet. Tyto palety jsou umístěny v centrálním překladišti a každý atrakční uzel je má uzamčeny na CP pro svoji potřebu. Kromě toho se za každý atrakční uzel vyhotoví karty palet, které jsou rovněž uzamčeny na centrálním překladišti. Karty jsou v každém AU orazítkovány a podepsány vedoucím pracovníkem AU.

S paletami a kartami AU manipuluje řidič vozidla pro přepravu zásilek z „domovského“ AU do centrálního překladiště a zpět; zodpovídá za správnou manipulaci z evidenčního hlediska. Po stanovené lhůtě dochází vždy k vyrovnání mezi jednotlivými atrakčními uzly; o pohybu palet a karet si každý AU vede evidenci.

Při předání palety se zbožím pro jiný AO obdrží řidič z CP jinou prázdnou (volnou) paletu. Pokud volná paleta není k dispozici, dostane místo palety kartu jiného AU. Jako mezičlánek při výměně palet mezi AU tedy slouží centrální překladiště. Rovněž řidič AU dodání po obdržení palety se zásilkou předá na CP paletu nebo kartu. Důvodem je zamezení hromadní palet v některém AU nebo na CP.

### **8. CENTRÁLNÍ PŘEKLADIŠTĚ**

CP je, jak už napovídá definice, střežené místo - areál, kde dochází k překládce zásilek od odesílatelů pro příjemce různých atrakčních obvodů. Protože zde dochází k překládce horizontální, vyžaduje se dostatečný počet ramp a plošin pro nakládku a vykládku vozidel z atrakčních uzlů. Tento počet je vhodné zvýšit pro případ operativního nasazení posilových spojů při nedostatečné kapacitě kmenového vozidla z atrakčního uzlu.

#### **8.1 Manipulace v CP**

V případě, že není na CP dostatečný počet ramp a plošin pro vykládku a nakládku vozidel z AU, musí dispečer operativně rozhodovat o přistavování vozidel k jednotlivým vykládkovým místům a naopak o uvolňování těchto míst.

Při nedostatečném počtu manipulačních míst tedy řidič přistaví vozidlo z AU podeje k rampě nebo plošině podle pokynu, který mu sdělí dispečer. Po vyložení zboží z vozidla a jeho převzetí skladníkem se zásilky přemístí do skladu CP.

Plocha skladu CP je rozdělena do jednotlivých sektorů (mezi nimi jsou rovněž manipulační plochy a cesty), přičemž každému AO, resp. AU je určen jeden sektor. Velikost sektorů závisí na průměrném množství překládaných zásilek pro jednotlivé AO, zvětšená o zálohu, plynoucí z nerovnoměrnosti přepravy.

Po vyložení zboží z vozidla, které došlo do CP se zásilkami z AU podeje, se jednotlivé zásilky přemístí do sektoru AU určený podle údajů v přepravní dokumentaci a na adresných štítcích. Zásilka se musí umístit do správného sektoru, protože by jinak mohlo dojít k jejímu zavlčení.

## 8.2 Dojezd vozidel do CP

Vozidla na lince mezi atrakčním uzlem a centrálním překladištěm jezdí podle předem stanoveného časového harmonogramu. Příjezd a odjezd těchto vozidel do a z CP je tzv. zrcadlový, tzn., že vozidlo, které do CP přijede jako první, odjíždí jako poslední a naopak - vozidlo, které přijede jako poslední, odjíždí jako první. Časy příjezdů a odjezdů závisí na vzdálenosti atrakčních uzlů od CP.

Pokud dojde ke zpoždění některého vozidla na cestě do CP, je řidič povinen toto na CP neprodleně oznámit. Dispečer operativně rozhodne o čekacích dobách ostatních vozidel a je průběžně informován řidičem o jeho jízdě do CP.

## 8.3 Překládka na CP

Pracovníci centrálního překladiště převezmou od řidičů zásilky z jednotlivých vozidel podle předložených soupisů zásilek; případné nesrovnalosti se sepíší a řidič zápis podepíše. Pracovníci CP poté zásilky přemístí do jednotlivých sektorů skladu CP podle atrakčního uzlu dodeje.

Po shromáždění zásilek v sektorech AU dodeje se zásilky naloží do jednotlivých vozidel, jedoucích zpět z CP; řidič stvrdí podpisem shodu údajů se skutečností na soupis zásilek.

Mezitím se zpracuje dokumentace předaná řidičem. Po naložení vozidla zásilkami pro „domovský“ atrakční obvod dostane řidič dokumentaci. Soupis zásilek se rovněž do AU dodeje zašle elektronicky.

Při překládkových činnostech je třeba věnovat pozornost především vozidlům ze vzdálenějších AU, aby byl zabezpečen jejich včasný návrat do „domovského“ AU.

## 8.4 Návrat vozidel z CP do AU dodeje

Vozidla do jednotlivých AU dodeje odjíždějí zpět po ukončení nakládky zásilek. V případě zpoždění ostatních vozidel, jedoucích z AU podeje do CP, rozhodne operativně o době odjezdu dispečer CP - musí zohlednit předpokládanou dobu jízdy do AU dodeje a požadovanou hodinu příjezdu do AU dodeje.

Kompetentní pracovník kanceláře CP rovněž zašle elektronicky na pracoviště AU dodeje soupis zásilek pro rozvoz obslužnými vozidly.

## 8.5 Zápis o škodě

Zápis o škodě (ZOŠ) je tiskopis, který se sepisuje v případě zjištění závady na zásilce, např. nesprávně vyplněný PL, nedodržení přepravní lhůty, při poškození či ztrátě zásilky atd.

V ZOŠ se podle předtisku podrobně popíše rozsah závady, jak, kdy, kde k tomuto došlo, osoby podílející se na vzniku škodní události. Další odpovědná osoba zásilku převezme až po sepsání ZOŠ, jinak se vystavuje riziku odpovědnosti za škodu na zásilce a úhrady vzniklé škodní události. ZOŠ není v elektronické podobě.

ZOŠ obsahuje tyto základní údaje: číslo ZOŠ, číslo přepravního listu - podací číslo, popis zásilky v PL (počet kusů, obal, pojmenování obsahu zásilky, váha), cena zásilky, dobírka, připojištění, odesílatel, příjemce, kdy, kým a kde byla škoda zjištěna, vliv počasí, manipulační a výstražné značky (na přepravním listě a na zásilce), rozsah a popis škody, odhadovaná výše škody, datum a podpisy pracovníků.



ZOŠ se jako PL vyplňuje 5 krát - s tím rozdílem, že pátý díl není pro potřebu fakturace, ale pro reklamační pracoviště systému přepravy.

## **9. ZPRACOVÁNÍ ZÁSILEK V ATRAKČNÍM UZLU DODEJE**

Skladník podle adresných štítků zkontroluje neporušenost, úplnost zásilek, stavy obalů, označení všech kusů zásilek - o zavlečených, poškozených a chybějících kusech provede zápis. Potom skladník vozidlo vyloží a zásilky rozdělí podle míst určení.

Řidič vozidla z CP předá přepravní dokumenty od zásilek kompetentnímu pracovníkovi AU dodeje. Pracovník dokumenty zpracuje a rozdělí zásilky na rozvoz do jednotlivých obslužných vozidel. Pro zásilky, u kterých bude příjemce platit hotově při doručení (platba přepravného, dobírka), vyhotoví pracovník rovněž příjmové peněžní doklady, kterými bude řidič od příjemců vybírat finanční hotovost.

V kanceláři AU dodeje po zpracování dokumentace došlých zásilek každý řidič obslužného vozidla obdrží soupis zásilek pro rozvoz v AO dodeje. Kromě toho řidič obdrží i seznam zákazníků, podávajících své zásilky pro svoz do AU. Tento seznam se poznamená buď přímo na soupis zásilek pro rozvoz nebo na zvláštní list. Převzetí soupisu zásilek potvrdí opět řidič svým podpisem a znovu doplní datum převzetí.

Mezitím skladník naloží zásilky do jednotlivých obslužných vozidel podle soupisů zásilek. Řidiči si zkontrolují, zda zásilky, naložené na obslužná vozidla, souhlasí se soupisem.

### **9.1 Dodací kniha**

Zásilky, které dojdou do AU určení, se evidují v elektronické dodací knize (ta obsahuje pořadové číslo, datum dodání z CP, datum převzetí příjemcem, příjemce, místo odběru zboží, specifikace zboží, podací číslo, poznámky). Zásilky se stejně jako v podací knize číslují ročně od 1.

### **9.2 Dobírky, váznoucí na zásilkách**

Systémem přepravy drobných a kusových zásilek lze rovněž zasílat zboží, na kterém vázne dobírka. To znamená, že příjemci se zásilka předá v okamžiku, kdy uhradí uvedenou hodnotu zboží - dobírku potom zašle dopravce odesilateli. Za poskytnutí této služby si dopravce účtuje poplatek, tzv. doběrečné, plynoucí na jeho účet.

Vybírat dobírky od příjemců jsou oprávněni kompetentní pracovníci AU dodeje. V rámci systému přepravy rovněž působí zvláštní oddělení dobírek, které se zabývá evidencí všech dobírek (váznoucích na zásilkách, přepravovaných systémem) a rovněž zasílá finanční hotovost, vybranou AU dodeje, příjemcům. Odpovědnost za vybranou hotovost v AU dodeje končí kompetentnímu pracovníkovi v okamžiku zaslání správné výše finanční hotovosti na oddělení dobírek (OD) spolu s doklady o výběru této částky (vytištěné a zasláné elektronicky na OD).

V případě, že příjemce odmítá zaplatit dobírku, vyžádá si dopravce od odesilatele instrukce k dalšímu postupu. Pokud odesílatel trvá na opakování pokusu výběru dobírky, pokusí se dopravce dobírku vybrat ještě jednou; v případě neúspěšného pokusu si vyžádá od odesilatele další pokyny a doporučí mu možnost zaslat zásilku zpět. Pokud odesílatel

tuto možnost akceptuje, vystaví se nový přepravní list bez dobírky, kde jako odesílatel vystupuje původní AU určení a na novém PL se neuvádí dobírka; plátcem přepravného je původní odesílatel. K novému přepravnímu listu se původní přepravní list přiloží.

### **9.3 Chybně směřovaná zásilka**

Pokud dojde k situaci, že do AU z CP dojde zásilka, která má v přepravním listě chybně uvedené PSČ příjemce, se tato zásilka bezplatně zašle s novým přepravním listem do správného AU dodeje. K novému přepravnímu listu se přiloží původní PL a o chybném směřování se provede zápis o škodě. Správné směřování zásilky zjistí AU, které obdrželo chybně směřovanou zásilku, od AU podeje. U těchto zásilek je třeba se snažit o co nejrychlejší doručení z důvodu minimalizace případného překročení dodací lhůty, pokud nelze doručit tuto zásilku již v rámci dodací lhůty správnému příjemci.

## **10. ROZVOZ ZÁSILEK**

Rozvoz zásilek se stejně jako svoz uskutečňuje obslužným vozidlem z atrakčního uzlu dodeje. Řidič je povinen dodat zásilky všech příjemců, které převzal na rozvoz. V případě, že není možné zásilku doručit z důvodu nepřítomnosti příjemce (řidič zanechá zprávu) nebo z jiného důvodu ze strany příjemce (nezaplatil finanční hotovost apod. – řidič toto poznamená do přepravního listu a nechá si tento zápis potvrdit příjemcem), vyrozumí vysílačkou, mobilem nebo jiným způsobem o této skutečnosti dispečera AU.

Řidič je povinen zabezpečit potvrzení zásilky na přepravním listě a musí vybrat veškerou finanční hotovost, váznoucí na zásilce. Proti finanční hotovosti vydá jako potvrzení příjmový peněžní doklad (vyhotovený před rozvozem v kanceláři AU) a přijme, pokud jej příjemce vyhotovuje, i výdajový peněžní doklad.

Kromě rozvozu zásilek uskutečňuje řidič i svoz zásilek podle seznamu zákazníků, podávajících své zásilky pro rozvoz do AU, který obdržel v kanceláři atrakčního uzlu.

### **10.1 Evidence nedoručených zásilek a pokusů o doručení**

Jak již bylo uvedeno, pokud příjemce odmítá zásilku převzít, na zásilce stále váznou poplatky nebo není příjemce k zastížení, provádí se o tomto zápis, které se číslují každoročně od 1. V zápisu se uvedou všechny rozhodující skutečnosti a základní údaje o zásilce pro případ pozdější reklamace ze strany zákazníka.

### **10.2 Reklamační řízení**

Po celou dobu přepravy, tedy od nakládky a potvrzení odesílatelem do vykládky a potvrzení příjemcem, přebírá za zásilku obecnou odpovědnost dopravce, vlastní odpovědnost má vždy pracovník systému, který zásilku přijal a převzetí potvrdil stanoveným způsobem (podpis, datum, razítko).

V případě vzniku škodní události na zásilce se sepíše, jak již bylo uvedeno, zápis o škodě, který ovšem nenahrazuje reklamaci jako takovou (odpovědnost konkrétního pracovníka za překročení dodací lhůty se zjistí podle časových údajů, uvedených v PL, resp. v zasilatelském příkazu (sopis zásilek); do PL se provede o tomto zápis).

Reklamací podává v případě ztráty zásilky odesílatel (stanovená lhůta 6 měsíců plyne od okamžiku podání zásilky k přepravě), v ostatních případech příjemce (zejména u poškození zboží - stanovená lhůta plyne od okamžiku doručení) - dále jen reklamující.

#### ***10.2.1 Reklamační postupy při poškození zásilky***

Reklamací vyřizuje pracovník reklamace v AU podeje zásilky, který musí obdržet ve stanovené lhůtě po ústním nebo telefonickém oznámení i písemnou formu reklamace. Pokud reklamující podá reklamací v jiném AU, reklamace se postoupí do AU podeje.

Reklamující musí k reklamaci, která se podává písemně, přiložit: díl přepravního listu nebo jeho čitelnou fotokopii, doklad nebo tiskopis, kde je popsána škodní událost, doklad o ceně zásilky, ZOŠ, potvrzení o zaplacení požadovaných částek (příjmový nebo výdajový peněžní doklad), stanovení svých požadavků a jejich zdůvodnění, příp. posudky a jiné dokumenty.

Reklamací lze podat rovněž i v určené lhůtě (3 dny) po převzetí zásilky při zjevně neznatelném vnějším poškození obalu zásilky. Dopravce zjistí na místě rozsah a pravděpodobnou příčinu poškození zboží; o zjištěných okolnostech se zpětně sepíše zápis o škodě.

#### ***10.2.2 Reklamační postupy při ztrátě zásilky***

V případě ztráty zásilky během přepravy uplatňuje nároky v reklamačním řízení, jak již bylo uvedeno, odesílatel. Sepíše se pátrací protokol s tím, že originál si nechá AU, který protokol sepsal, a kopii zašle AU k pátrání po zásilce.

Pátrací protokol obsahuje název AU, vyhledávajícího pátrání, název vyzvaného AU, údaje o zásilce (podací číslo, odesílatele, příjemce, počet kusů, obal, pojmenování zboží (obsah), hmotnost), datum zjištění ztráty, rozsah ztráty (úplná, částečná - popř. bližší specifikace), místo pro odpověď vyzvaného střediska.

Vyzvaný AU se pokusí zásilku dohledat a výsledek pátrání uvede na kopii pátracího protokolu, kterou zašle zpět.

Pokud žádný vyzvaný AU zásilku nedohledá, zahájí se reklamační řízení sepsáním ZOŠ po obdržení reklamace od odesílatele. Dále se postupuje obdobným způsobem jako u reklamace poškození zásilky.

#### ***10.2.3 Reklamační postupy při chybném výpočtu přepravného***

Reklamace se uplatňuje v AU podeje, tedy v místě, kde byl proveden výpočet přepravného. Postupuje se obdobným způsobem jako u reklamačního řízení při poškození zásilky - s tím, že se vyžaduje předložení především jednoho dílu PL s chybným výpočtem přepravného.

#### ***10.2.4 Reklamační postupy při nedodržení dodací lhůty***

Reklamací uplatňuje příjemce zásilky podáním reklamace u AU podeje nebo dodeje. Sankční poplatky z nedodržení dodací lhůty uhradí pracovník, který toto zanedbáním svých

povinností způsobil. Pracovník se zjistí z časových údajů, uvedených na PL nebo zasílatelském příkazu.

#### **10.2.5 Zamítnutí reklamace**

Pokud reklamace nesplňuje všechny náležitosti, uvedené výše v textu, vyzve se reklamující, aby reklamaci doplnil. Pokud tak reklamující ve stanovené lhůtě (8 dní) neučiní, pohlíží se potom na něj, jako kdyby reklamaci nepodal. Pracovník reklamace na to reklamujícího upozorní a připomene mu nejdéle možný termín podání reklamace nové.

#### **10.2.6 Pracovník reklamace CP**

Veškeré škodní události, které vzniknou na zásilkách během přepravního procesu, se musí ohlásit kompetentnímu pracovníkovi pro reklamační činnost systému přepravy - pracovníkovi reklamace CP.

Tento pracovník vede evidenci veškerých škodních událostí vzniklých v systému během přepravy zásilek a zajišťuje styk při reklamačním řízení s orgány státní a veřejné správy

(např. Policie), s pojišťovnou, Hasičskou záchrannou službou atd. Je stále ve styku s pracovníky reklamace AU a ti s ním koordinují veškerou reklamační činnost.

Pracovník reklamace CP rovněž vydává instrukce, jak postupovat s poškozenou zásilkou. Bez jeho vědomí nelze s touto zásilkou manipulovat - zásilka tedy může zůstat uložena v AU podeje, na CP, v AU dodeje nebo i příjemce.

Příjemce rovněž s poškozenou zásilkou nesmí manipulovat. Pracovník reklamace na to příjemce upozorní - pokud však příjemce se zásilkou manipuluje i bez upozornění, nárok na reklamaci tím zaniká.

## **11. SROVNÁNÍ SYSTÉMŮ PŘEPRAVY DROBNÝCH A KUSOVÝCH ZÁSILEK**

Jistě zajímavé (jako doplnění výše uvedeného textu) bude stručné srovnání jednotlivých dopravců, věnujících se na území České republiky (vnitrostátní i mezinárodní přeprava) přepravě drobných a kusových zásilek, a to převážně silniční dopravou.

Informace o těchto systémech ale jsou většinou z důvodu zachování obchodního tajemství stručné, proto v dalším textu jsou uvedeny informace týkající se technologie, které se podařily zjistit:

Sdružení Radiálka: 8 regionálních center (centrální překladiště), 45 filiálek, rozvozná vozidla + 50 tahačů s návěsy pro přemísťování zásilek mezi regionálními centry a centrálním překladištěm

PPL CZ, s.r.o.: 1 centrální překladiště, 13 regionálních dep, 700 rozvozných vozidel + 50 tahačů s návěsy pro přemísťování zásilek mezi regionálními centry a centrálním překladištěm, identifikace zásilek pomocí čárového kódu

Direct Parcel Distribution CZ s.r.o.: 1 centrální překladiště, 10 dep, 550 vozidel, identifikace zásilek pomocí čárového kódu

Toptrans EU, a.s.: 1 centrální překladiště, 25 oblastních středisek

CS Expres: 1 centrální překladiště, 19 provozních středisek

DHL Expres (Czech Republic) s.r.o.: 21 poboček

General Parcel Čechy, spol. s r.o.: 12 dep

ČD Kurýr: 150 železničních stanic

## 12. ZÁVĚR

V příspěvku se podařilo podrobně věnovat otázce technologie přepravy drobných a kusových zásilek, což nebývá takto podrobně zvykem.

Kromě standardního průběhu technologických postupů se podrobně věnovala pozornost situacím s odchylkami, tedy odchylky z důvodu na straně odesilatele, příjemce, resp. provozních zaměstnanců dopravce. Ve všech případech bylo uvedeno, jak v těchto případech postupovat, což určitě poslouží pro mnohé jako zcela nová informace.

Vlastní technologický postup je ale zevšeobecněn z důvodu existence více těchto systémů nejen na území České republiky, kdy se z pochopitelných důvodů je možné setkat s odchylnými postupy a zároveň i jinou terminologií (použité pojmy v textu jsou zastřešující nad různé varianty u jednotlivých systémů).

## POUŽITÁ LITERATURA

- [1] *Sdružení Radiálka* [online]. cit. 2010-02-09. Dostupné z <<http://www.radialka.eu>>
- [2] *PPL CZ* [online]. cit. 2010-02-09. Dostupné z <<http://www.ppl.cz>>
- [3] *DPD CZ* [online]. cit. 2010-02-09. Dostupné z <<http://www.dpd.com/cz>>
- [4] *Toptrans* [online]. cit. 2010-02-09. Dostupné z <<http://www.toptrans.cz>>
- [5] *CS Expres* [online]. cit. 2010-02-09. Dostupné z <<http://www.csexpres.cz/cze>>
- [6] *DHL Expres* [online]. cit. 2010-02-09. Dostupné z <<http://www.dhl.cz>>
- [7] *General Parcel Čechy* [online]. cit. 2010-02-09. Dostupné z <<http://www.baliky.eu>>
- [8] *ČD Kurýr* [online]. cit. 2010-02-09. Dostupné z <<http://www.cd.cz>>

*Příspěvek vznikl za podpory projektu Ministerstva dopravy s názvem „Optimalizace svozu a rozvozu malých zásilek s využitím silniční a železniční dopravy“ (číslo CG932-019-520).*